表 1 个案数字

	报告年度 #				
	2000/01	2001/02 (10 1/2 月)	2002/03	2003/04	2004/05
(A) 接到的查询	**11,821**	**12,900**	**14,298**	**12,552**	**11,742**
(B) 接到的投诉	**3,709**	**3,736**	**4,382**	**4,661**	**4,654**
(C) 由上年度转入的投诉	**581**	**814**	**760**	**772**	**1,088**
(D) 须处理的投诉 = (B)＋(C)	**4,290**	**4,550**	**5,142**	**5,433**	**5,742**
(E) 已处理并终结的投诉	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**	**5,023**
初步查讯后终结的投诉	**1,064**	**1,567**	**2,172**	**1,834**	**1,873**
— 转介被投诉部门／机构回覆后终结(「现处计划」)	364	353	176	203	209
— 提供协助／作出澄清后终结	700	1,214	1,996	1,631	1,664
全面调查后终结的投诉	**161**	**331**	**124**	**284**	**125**
— 投诉已撤回／中止调查	-	6	2	6	0
— 成立	28	18	15	14	31
— 部分成立	41	263	39	24	46
— 不成立	80	42	68	236	45
— 未能就投诉是否成立作出定论	12	2	0	1	0
— 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处	-	-	-	3	3
调解后终结的投诉	**29**	**19**	**6**	**7**	**6**
评审后决定无须调查的投诉	**1,859**	**1,563**	**1,729**	**1,892**	**1,948**
— 受条文所限不得调查	795	685	971	1,259	1,132
— 不在本署职权范围内	1,064	878	758	633	816
投诉已撤回／中止调查	**363**	**310**	**339**	**328**	**1,071**
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E)÷(D)	**81%**	**83%**	**85%**	**80%**	**88%**
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D)－(E)	**814**	**760**	**772**	**1,088**	**719**
(H) 已完成的直接调查数目	**5**	**4**	**6**	**5**	**5**
(I) 已拟备的直查审研报告数目	**9**	**0**	**1**	**5**	**6**

\# 报告年度所涵盖的日期
2000/01: 16.5.00 - 15.5.01　2001/02: 16.5.01 - 31.3.02　2002/03: 1.4.02 - 31.3.03
2003/04: 1.4.03 - 31.3.04　2004/05: 1.4.04 - 31.3.05

自 2001/02 年度起，本署报告年度的结算日期改为 3 月 31 日，以配合财政年度的结算日期。